

附表 1：妙华 (HYBRID) 软件即服务 (SAAS) 服务级别协议

1. 附表背景和目的

本文件为《妙华

(HYBRID) 订阅服务条款附表》，包含了关于 HYBRID 软件即服务 (SaaS) 服务以及相关存储空间的可用性、维护、响应和恢复时间的适用补充规定。应根据 HYBRID SaaS 服务使用协议（定义见订购服务条款）以及通过引述纳入本文件的任何其他文件阅读本协议。

本服务级别协议 (SLA) 适用于 HYBRID SaaS 服务。HYBRID 应按照合同约定的级别提供安全可用的网络，以便向其客户提供合同约定的服务。

如果适用，SLA 还包含阐明客户在 HYBRID SaaS 服务发生故障导致服务中断时的权利和补救措施的相关条款。

2. 定义

除非本 SLA 中另有定义，否则本 SLA 中使用的和订阅服务条款中定义的大写术语与订阅服务条款第 2 节中对其赋予的含义相同。本 SLA 中使用的任何在此未定义的大写术语应具有《订阅服务条款》第 1 节中赋予该术语的含义。

在本 SLA 中，以下粗体术语定义如下：

“可用”或“可用性”是指客户可以正常访问 HYBRID SaaS 服务，但以下**“停机时间”**中定义的例外情况除外。

“高级客户支持 (ACS)”是指为签订了高级客户支持协议的客户保留的服务级别协议之外的额外支持服务。

“工作日”是指以下**“日历”**中定义的工作日。

“营业时间”是指 HYBRID 时区星期一至星期五上午 9 点至下午 5 点的营业时间

“日历”是指 HYBRID 每年最迟在日历年度开始前 30 天发布的日历，其中包含该年度的工作日和营业时间、计划更新、新版本、发布、变更和常规维护等信息。HYBRID 保留全年在其认为合适的情况下修改此日历的权利。

“客户数据备份”是指在 HYBRID 系统上创建用于数据恢复的所有客户数据副本的过程。

“客户数据备份保留”是指在指定期限内存储客户数据。

“数据恢复”是指在 HYBRID 系统上创建用于数据恢复的所有客户数据的副本的过程。

“停机时间”是指客户无法访问 HYBRID SaaS 服务的总分钟数，不包括**“排除的停机时间”**。

“紧急维护”是指客户提前收到通知的时间少于 5 个工作日的维护工作。如果 HYBRID 经评估认为有必要进行紧急维护，以避免 HYBRID SaaS 服务或客户站点受到任何直接威胁，HYBRID 可能会安排紧急维护。HYBRID 会将维护通知发送给客户的技术联系人，除非在某些特定情况下 HYBRID 无法这样做，例如外部供应商在不到 5 个工作日的**“通知期内”**向 HYBRID 发出变更控制。

“排除的停机时间”是指客户因以下原因无法访问 HYBRID SaaS 服务的时间：

- 常规维护
- 紧急维护
- 故障转移和灾难恢复测试
- 客户互联网服务提供商
- 任何系统性的互联网故障
- 客户的硬件、软件或网络连接或第三方硬件、软件或网络连接（HYBRID 直接控制的第三方硬件、软件、网络连接或服务除外）出现任何故障
- 客户带宽限制
- 客户的行为或疏忽
- ISP（英特网服务提供商）的故障

- 任何超出 HYBRID 合理控制范围的情况

“事件”是指任何导致 HYBRID SaaS 服务中断或可能导致 HYBRID SaaS 服务中断或质量下降的偏离正常状态的事件（包括对可能发生的事件进行早期检测的监控活动）

“维护通知”是指 HYBRID 通过电子邮件向客户的技术联系人发送的与 HYBRID SaaS 服务相关的任何通信，包括 HYBRID 打算使 HYBRID SaaS 服务不可用的日期和时间（这些日期和时间未在日历中标明）。客户理解并同意，在某些情况下，由于安全问题、病毒攻击、垃圾邮件问题或其他不可预见的情况，HYBRID 可能需要中断 HYBRID SaaS 服务，以保护 HYBRID SaaS 服务的完整性。这包括与紧急维护、常规维护和窗口有关的通信。

“维护窗口”是指日历中标明的每周星期五上午 6:00 至上午

8:00（欧洲中部时间）的时间段，以便 HYBRID 最大限度地提高性能。HYBRID 有权通过维护通知对维护窗口进行永久性调整。

“问题”是指一个或多个事件的未知原因。

“常规维护”是指 HYBRID 为确保所有客户站点达到最高可用性而进行的维护。为此，常规维护可能要求 HYBRID 系统短暂离线，以便进行更新、加载新版本或进行变更。HYBRID 保留在维护窗口期间进行常规维护的权利。

“响应时间”是指从收到客户提供的所需信息到 HYBRID 支持团队开始解决问题并在 HYBRID 的系统中打开支持工单，直至 HYBRID 确认所报告事件的期间。

“恢复点目标”或“RPO”是指根据第 4.3 节规定，合同允许 HYBRID SaaS 服务中存储或传输的数据可能丢失的最长时期。

“恢复时间目标”或“RTO”是指 HYBRID SaaS 服务不可用时必需完全恢复的持续时间。

“定期维护”在此处应理解为当 HYBRID 检测到 HYBRID SaaS 服务中存在问题，需要采取行动以避免紧急维护时所进行的维护。

HYBRID 保留安排非常规维护 HYBRID SaaS 服务的权利，会至少提前 5 个工作日通知客户，并在日历上进行公布。HYBRID 将努力在维护窗口期间计划定期维护。

“系统可用性百分比”是指根据第 4.2 节定义的可用性，假设使用云端计算平台来托管 HYBRID SaaS 服务的可用性

“技术联系人”是指客户负责接收 HYBRID 通信并根据数据处理协议获得授权发出指令的主要联系人。如果技术联系人有变动，必须及时（至少以电子邮件的形式）通知 HYBRID。

“每月总分钟数”是指每月天数乘以每天 1440 分钟。

“计划外停机时间”是指客户无法获取 HYBRID SaaS 服务的总分钟数，但不包括“排除的停机时间”。

3. 客户责任和义务

客户有责任确保其履行以下合作义务，并确保在此过程中，HYBRID 不需要承担任何费用：

- 根据文档中所定义并不时更新的客户要求，拥有具备足够带宽的互联网连接
- 使用符合 HYBRID 最低要求的互联网浏览器，该最低要求在文档中有所定义，并不时更新
- 技术联系人有权通过电子邮件指定最多三（3）名员工，并提供姓名和联系信息以备核实，这些员工可以与 HYBRID 提供的支持服务联系。如果指定的员工有任何变动，客户必须立即通知 HYBRID。客户应及时更新该员工清单；
- 至少通过电子邮件向 HYBRID 提供有关发布指示的技术联系人的最新信息，如人事变动等
- 及时向支持服务报告所有事件或问题
- 使用至少每日更新病毒库的防病毒软件
- 在解决与服务相关的事件或请求期间，尽一切努力支持 HYBRID

4. 服务级别

4.1 期限

本 SLA 适用于 HYBRID SaaS 服务，有效期为订单确认书中定义的双方订阅期限。

4.2 HYBRID SaaS 服务可用性 (正常运行时间)

在服务期限内的每个日历月，HYBRID 将致力于使 HYBRID SaaS 服务的系统可用百分比达到 99.5%。

系统可用性百分比的计算方法如下：

$$\text{系统可用性百分比} = \left(\frac{\text{每月总分钟数} - \text{不包括停机时间} - \text{停机时间}}{\text{每月总分钟数} - \text{不包括停机时间}} \right) * 100$$

HYBRID 应使用 HYBRID 的系统日志计算计划外停机时间，并每周通过电子邮件向技术联系人报告。

4.3 恢复

HYBRID 致力于提供以下恢复属性：

服务级别	时间
恢复点目标 (RPO)	24 小时
恢复时间目标 (RTO)	12 小时
客户数据备份	每日 (工作日)
客户数据备份保留	14 天

5. 维护

HYBRID 不断分析 HYBRID SaaS 服务，尽可能地进行改进、提高安全性、扩展功能并提升用户友好度。客户的建议、反馈和意见将由 HYBRID 自行分析并纳入 HYBRID SaaS 服务的功能之中。

客户可不时获得增强功能、更新内容或新版本。订阅费中包含更新内容或新版本新增的功能，这些功能应受本 SLA 以及协议条款的约束。在新的更新内容或新版本推出后的三 (3) 个月内，HYBRID 支持旧的更新内容和版本。任何问题均可由 HYBRID 自行决定通过修复或升级到新版本来解决。

出现故障时，客户可在规定条件下联系支持服务 (参见“第 6 节支持服务”)。

如果发现不构成缺陷的安全漏洞，HYBRID 将在其业务能力范围内尽一切合理努力，在当时适用的版本中修复该漏洞。如果在旧版本中无法进行此类修复，HYBRID 可能会坚持在临时通知后尽快升级易受攻击的系统，以降低安全风险。

6. 支持服务

6.1 服务范围

当 HYBRID SaaS 服务发生事故时，HYBRID 支持服务将提供技术支持。

支持服务涵盖以下方面：

- 系统服务中断/故障；
- 系统服务更新/维护；

- 系统服务行为与客户的合理期望不符。

支持服务不包括以下方面：

- 客户的第三方供应商提出的要求；
- 客户管理的网络、设备、服务器和工作站；
- 功能、工作流程和使用优化方面的支持
- 有关 HYBRID 产品和服务的配置和（特定用户的）定制请求。

高级客户支持仅适用于与 HYBRID 签订了高级客户支持协议的客户。高级客户支持的确切范围应根据客户的要求和具体业务情况而定。

6.2 可用性（服务时间）和联系方式

HYBRID 支持服务在营业时间内通过一线支持渠道提供给客户的最多三（3）名指定员工和技术联系人。客户有责任随时更新指定员工名单，并尽快将任何变动情况告知 HYBRID。除客户指定的员工外，其他员工不得与 HYBRID 支持服务联系。

HYBRID 在营业时间内提供英语语言支持。

可通过 HYBRID 支持服务工单系统或电子邮件提交支持请求。在营业时间内，可通过电话联系 HYBRID 支持服务。

6.3 补救服务/响应时间

如果客户发现事件，客户应立即以书面形式向 HYBRID 报告该事件，并说明

- (a) 事件性质；
- (b) 事件发生时的情况，包括事件发生时正在运行的进程；
- (c) 事件发生时产品所运行机器的技术信息；
- (d) 客户在事件发生后立即采取的措施（如有）；以及
- (e) 事件对客户运营能力的直接影响

支持服务响应时间是指从 HYBRID 正式收到客户的支持服务请求（以本节规定的方式）到 HYBRID 回复并开始处理该请求的时间。

解决时间是指从客户将请求输入 HYBRID 工单系统或从 HYBRID 收到客户电子邮件到 HYBRID 解决事件的时间。

在收到此类事件报告后，HYBRID 将对事件进行评估，并根据以下严重级别表对事件进行分类，并在下文规定的支持服务响应时间内做出响应。在收到事故报告后，HYBRID 应使用适当的方法告知客户最新进展。

事件解决的优先级根据对业务流程造成的后果确定，分为三类：

严重级别 1（“危急”）：

- HYBRID SaaS 服务关停，所有用户都无法获取服务
- 没有可用的变通方法

严重级别 2（“重大”）：

- HYBRID SaaS 服务已启动，并非事件起因
- 该事件正在阻止或影响 >10% 或更多的用户，且没有可用的变通方法
- 部分关键业务应用程序不可用、功能不正常或运行不良

严重级别 3 (“普通”) :

- 用户可以完成工作，但工作效率因事件而降低
- 用户无法使用应用程序的某项功能或功能不正常
- 事件不会立即影响客户的业务流程
- 有变通方法

严重级别	响应时间 (营业时间)	解决时间 (营业时间)
严重级别 1 (危急)	≤2 小时 (90%) (24/7)	≤8 小时 (95%)
严重级别 2 (重大)	≤8 小时 (85%)	10 个工作日 (85%)
严重级别 3 (普通)	5 个工作日 (85%)	由 HYBRID 自行决定

HYBRID 将根据支持请求的性质，在合理的时间内尽最大努力回答一般支持请求。

响应时间根据营业时间内的服务时间计算。最长响应时间视事件的严重级别而不同。HYBRID 在评估客户请求时决定解决的优先级和严重级别（通过电子邮件发送的请求，最初将总是以“普通”级别的优先级进行处理）。

7. 杂项

7.1 修订

HYBRID 可随时修订本 SLA，但最迟应在修订生效日期的三十 (30)

天之前通知客户。如果修订内容会对客户产生不利影响，且客户反对修订，客户可提前一个月书面通知 HYBRID 终止协议。此类终止是客户唯一且独有的补救措施。如果客户未按本协议规定终止协议，则视为客户已接受修订。

7.2 维护通知

维护通知将通过电子邮件发送给技术联系人。

7.3 排除非生产、试用和测试账户

任何沙盒、预生产环境、发行审核、测试版、教育版、演示版、试用版、测试版、开发人员和/或调试程序帐户以及任何其他非生产或测试环境均明确排除在本附表之外。